

Carta del	servizio
--------------	----------



Servizio autonomia 'duca e peano'
--------------------------------------

**DATA 26/08/2017**

**EDIZIONE N.9**



**PREMESSA**

La cooperativa sociale “Il Sogno di una Cosa” nasce nel 1982 quale aggregazione che riunisce operatori motivati socialmente, per favorire la ricerca nel campo socio-assistenziale ed educativo-culturale.

La nostra cooperativa collabora con quattro A.S.L. (TO1, TO2, TO3 e TO5) con il Comune di Torino, con i Consorzi Intercomunali di Nichelino (C.I.S.A. 12), Rivoli (C.I.S.A.), Collegno e Grugliasco (C.I.S.A.P.) e della Valle di Susa (Con.I.S.A.).

Aderisce alla LEGA delle Cooperative, al Consorzio di cooperative sociali denominato N.A.O.S., al Fondo di mutualità integrativa sanitaria denominato “Solideo” ed alla Società di Mutuo Soccorso “Solidea”.

E' sede, per conto del Ministero dell'Interno, del Servizio Civile.

## LA MISSION

- ✓ Centralità della Persona, al fine di mettere al centro di ogni progettualità la Persona, con diritti e desideri in un'ottica di empowerment.
- ✓ Inclusione sociale, al fine di promuovere la cittadinanza attiva di tutti i cittadini, in particolar modo delle fasce di popolazione più svantaggiate a rischio esclusione ed emarginazione sociale.
- ✓ Progettazione ed innovazione, al fine di progettare e realizzare servizi in un'ottica innovativa, promuovendo interventi volti al miglioramento della qualità della vita, offrendo soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.
- ✓ Promozione dell'abitare sociale delle persone disabili o con fragilità, ritenendo che esse stesse e i servizi che se ne occupano possano diventare una risorsa per la comunità, al fine di favorire la coesione sociale dell'intera collettività.

## I RIFERIMENTI

- ✓ Carta Etica
- ✓ Bilancio Sociale
- ✓ Sito internet [www.ilsognodiunacosa.org](http://www.ilsognodiunacosa.org)

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La Carta del Servizio di Autonomia “Duca e Peano” risponde al Decreto Legge n° 163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici) e alla Legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali), fornendo un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

Tale documento consiste nella presentazione delle caratteristiche del Servizio, delle modalità di funzionamento, dei criteri per l'accesso, dei fattori di qualità e intende creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti. Si tratta di un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato a un processo continuo di miglioramento della qualità del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Con questo documento la Cooperativa Sociale “Il Sogno di una Cosa” si assume precisi impegni nei confronti dei clienti, all'insegna della trasparenza e del diritto di accesso e di partecipazione previsti dalle norme di legge.

La Cooperativa è in possesso della certificazione ISO9001 dal 1 marzo 2017 e dei seguenti requisiti formali:

- ✓ Rispetto delle normative vigenti: D.lgs 81/08 (Sicurezza sui luoghi di lavoro), D.lgs 196

- (Codice di tutela dei dati personali), D.lgs 155/97 (Norme sull'igiene alimentare).
- ✓ Metodologia per l'intervento educativo individuale, attuata con procedure relative all'osservazione, alla presa in carico, alla stesura di un PEI, alle verifiche periodiche ed alla valutazione del PEI.
  - ✓ Programmazione settimanale delle attività strutturate.
  - ✓ Calendarizzazione annuale delle scadenze amministrative e progettuali.
  - ✓ Esistenza di progetti e verifiche per le attività esterne strutturate.
  - ✓ Esistenza di un "Manuale delle Procedure" riportante modalità operative, piani di lavoro, mansionari, documentazione/modulistica al fine di illustrare e documentare il funzionamento del servizio.
  - ✓ Disponibilità di mezzi e strumenti idonei e a norma per lo svolgimento di tutte le attività del servizio.
  - ✓ Riunione organizzativa settimanale dell'equipe.
  - ✓ Partecipazione mensile al Coordinamento servizio organizzato dalla cooperativa.

## **CHI SIAMO**

### TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Servizio di Autonomia (S.A.), come previsto dalla Deliberazione della Giunta Comunale 05/08/2003 n° 06283/019 (allegato 1 "Requisiti organizzativi, gestionali e strutturali) possiede i requisiti strutturali di civile abitazione. E' un servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale e all'inserimento sociale. Eroga prestazioni a bassa intensità assistenziale a favore di persone disabili con sufficienti autonomie ma necessità di supporti, con indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze di mantenimento e a partecipare alla spesa di approvvigionamento e utenze (luce, gas, telefono).

Nello specifico, il S.A. "Duca e Peano" è composto da due unità residenziali, un alloggio più piccolo adatto a una coppia, o a due persone con un rapporto molto affiatato di parentela o di amicizia, e un appartamento dove può abitare un gruppo composto da tre persone.

Il progetto del S.A. incentra la sua progettualità su un'ipotesi di progressiva emancipazione e contrattualità della persona disabile, al fine di individuare la struttura abitativa più idonea ai suoi bisogni e alle sue autonomie e abilità sociali, che il progetto educativo individuale mira a consolidare.

Il modello teorico-operativo di riferimento dell'equipe orienta l'intervento educativo verso un approccio negoziale per il riconoscimento e la costruzione sostanziale, quanto più possibile, dei diritti di Cittadinanza dell'ospite.

Il S.A. "Duca e Peano" opera in stretta sinergia con un servizio di Gruppo Appartamento (situato nello stesso edificio dove è ubicato l'alloggio più piccolo), sempre gestito dalla nostra cooperativa. La possibilità di collaborazione tra il S.A. e il Gruppo Appartamento, consente un'azione coordinata e integrata di varie attività progettuali e organizzative, la messa in rete di risorse umane e strumentali, allo scopo di raggiungere una maggiore efficienza e risultati vantaggiosi nella gestione del servizio.

### CONTESTO TERRITORIALE

Il Servizio di Autonomia "Duca e Peano", sito a Torino, attualmente ospita cinque signore provenienti da alcune Circostrizioni Amministrative del Comune di Torino con il quale siamo accreditati.

Il servizio ha lavorato e lavora tuttora, quindi, in convenzione con gli Enti Pubblici, quali il Comune, le Aziende Sanitarie Regionali, ma anche con privati cittadini ed associazioni.

## **A CHI CI RIVOLGIAMO**

### TIPOLOGIA DI UTENZA

Il S.A. "Duca e Peano" ospita attualmente cinque signore con disabilità intellettiva con un'età compresa fra i 40 ed i 67 anni. Il presidio è disponibile ad accogliere persone provenienti da tutte le Circoscrizioni Amministrative del Comune di Torino.

### MODALITA' DI ACCESSO

L'individuazione dei soggetti e l'abbinamento ai servizi residenziali avviene, previa istruttoria da parte dei Servizi socio-sanitari territoriali invianti, su valutazione e validazione della Commissione sociale e sanitaria U.M.V.D sulla congruità del tipo d'intervento offerto dalle diverse tipologie dei servizi.

L'ammissione degli utenti viene effettuata su segnalazione e autorizzazione dei Responsabili della Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino. Successivamente l'equipe del servizio effettua la presa in carico dell'utente in base a un percorso di conoscenza in collaborazione con i referenti istituzionali e la famiglia, per l'acquisizione degli elementi della sua storia personale.

Sono strumenti della presa in carico: presentazione del caso da parte dei referenti dei Servizi socio-sanitari; visite domiciliari preliminari; scheda raccolta dati; osservazione diretta; colloqui con la famiglia e/o persone significative per l'utente; periodi di pre-inserimento.

La tempistica della presa in carico viene concordata con i responsabili dell'Amministrazione comunale, in base alla valutazione della Commissione U.M.V.D..

## **DOVE SIAMO**

### INDIRIZZO

Servizio Autonomia Duca: Corso Duca degli Abruzzi 52, 10129 Torino

Servizio Autonomia Peano: Via Peano 3, 10129 Torino

### COME RAGGIUNGERCI

Le due unità residenziali sono ubicate entrambe nel quartiere "Crocetta", Circoscrizione Amministrativa 1, e distano un isolato una dall'altra.

Il S.A. Duca (per 2 ospiti) è sito in Corso Duca degli Abruzzi n. 52 (all'angolo con Via Cristoforo Colombo) al secondo piano di una palazzina d'epoca di proprietà comunale destinata prevalentemente a scuola d'infanzia. Il S.A., confinante sullo stesso pianerottolo con un Gruppo Appartamento per n. 5 posti sempre gestito dalla nostra Cooperativa, ha un accesso dalla strada indipendente (ingresso, scale e ascensore).

Il S.A. Peano (per 3 ospiti) è sito in via Peano n.3 al piano rialzato di un palazzo signorile di dieci piani, dotato di servizio portineria, limitrofo alla sede dell'Università Politecnico di Torino.

Entrambi gli appartamenti sono ben serviti dai mezzi pubblici cittadini; sono immediatamente disponibili le fermate dei tram/autobus 10 – 12 – 16 – 33 – 33/ - 42 – 58 ed a tre fermate di distanza è possibile raggiungere la linea 1 della nuova metropolitana di Torino.



Servizio Autonomia Duca



Servizio Autonomia Peano

## LA LOCATION

Il Servizio sito in Corso Duca degli Abruzzi n.52 è un alloggio di 40 mq così composto:

- ✓ ingresso
- ✓ tinello con angolo cottura
- ✓ camera da letto
- ✓ bagno

Il Servizio sito in Via Peano n.3 è un appartamento di 75 mq su due arie, così suddiviso:

- ✓ ingresso

- ✓ cucina e tinello
- ✓ 1 camera da letto singola
- ✓ 1 camera da letto doppia
- ✓ 1 piccolo ufficio
- ✓ 2 cabine armadio
- ✓ bagno
- ✓ cantina
- ✓ balcone.

## QUANDO SIAMO OPERATIVI

Il Servizio Autonomia è aperto 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana per 365 giorni all'anno.

La copertura educativa è garantita con la presenza di un operatore nella fascia oraria che va dalle 9:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì, e dalle 9:00 alle 16:00 il sabato, più numerose ore di compresenza distribuite nell'arco della settimana in base alle esigenze degli utenti, alle attività e agli obiettivi progettuali prefissati.

In caso di emergenza nelle fasce orarie non coperte si garantisce un immediato intervento da parte dei colleghi presenti nel vicino Gruppo Appartamento e nell'arco di tempo di tre ore l'arrivo degli operatori reperibili del S.A..

## COME SIAMO ORGANIZZATI

### MODELLO E METODOLOGIA DI RIFERIMENTO

Il servizio realizza i suoi compiti attraverso la gestione ordinaria della quotidianità e di tutti gli atti di vita degli ospiti, ispirandosi a un modello di vita familiare dove ognuno assolve un ruolo e condivide una quotidianità centrata sul fare insieme e sull'aiuto reciproco.

Il modello familiare, la coprogettazione, la costante funzione di stimolo e di attenzione alle esigenze di ognuno, una pratica rispettosa dei bisogni e dei desideri delle persone, il progetto educativo individuale (PEI), sono alcuni degli elementi che combinati fra loro, contribuiscono a creare un clima educativo e riabilitativo finalizzato alla crescita dei livelli di autonomia e alla realizzazione del progetto di vita dell'utente.

Nel concreto, le prestazioni erogate si suddividono in cinque diverse categorie:

- ✓ **Attenzioni e cure sanitarie:** Assistenza medica, infermieristica e riabilitativa fornita dai Servizi Sanitari Territoriali (medico di base, servizi specialistici ambulatoriali, ospedali ecc...). Rientrano in questa tipologia le attività di prevenzione primaria, secondaria e terziaria, il sostegno alla cura dello stato di malattia su prescrizione dei referenti sanitari, la prenotazione e l'accompagnamento a visite specialistiche.
- ✓ **Prestazioni alberghiere:** Sostegno alla capacità di "abitare" in modo soddisfacente la propria casa, attraverso l'incoraggiamento di prassi che conferiscano agli ospiti un potere reale sul luogo abitativo (es: possesso chiavi, libero utilizzo del telefono e di altre attrezzature della casa, assenza di zone di interdizione nell'appartamento, diritto alla privacy, ecc..).

Monitoraggio e supporto per la corretta gestione della spesa alimentare e della preparazione dei pasti principali. Affiancamento nella gestione di pulizia e riordino degli spazi personali e comuni. Aiuto per reperire personale addetto alla manutenzione.

- ✓ **Prestazioni assistenziali-educative:** Supporto negli atti della vita quotidiana legati alla gestione delle autonomie di base personali, delle abilità integranti, delle autonomie ambientali, dell'accompagnamento. Rientrano in questa tipologia il monitoraggio e l'affiancamento su: l'igiene e la cura della propria persona e dei propri effetti personali, il consumo di una dieta equilibrata, la gestione appropriata del denaro in base alle proprie esigenze, l'utilizzo dei servizi territoriali (es: mezzi pubblici di trasporto, supermarket, posta,

banca, ecc...).

- ✓ **Prestazioni educative-riabilitative:** tutte le attività programmate, attuate e verificate previste dal Progetto Educativo Individuale (PEI) e derivanti dai presupposti teorici e dalla metodologia adottata dal servizio; azioni di supporto e di sostegno che si svolgono sia nell'ambito "abitativo" che nell'ambito delle "attività esterne".

Rientrano in questa tipologia il mantenimento e lo sviluppo delle proprie capacità e del proprio equilibrio emotivo (ad es: fiducia in se stessi, autodeterminazione, spirito critico, apertura al confronto, curiosità, mettersi in gioco), la relazione e la cooperazione con gli altri abitanti della casa, l'integrazione nel contesto sociale e l'arricchimento dei rapporti della propria rete primaria (familiari, amici, vicini ecc...), la frequenza di laboratori di attività riabilitative sul territorio, progetti di percorsi volti all'inserimento in contesti formativi, lavorativi o para-lavorativi.

- ✓ **Prestazioni di socializzazione:** Tutte le forme strutturate e meno strutturate del tempo libero svolte all'interno e all'esterno dell'abitazione con ospiti conviventi, operatori, volontari, parenti, amici, vicini ed altre persone significative della propria rete sociale. Rientrano in quest'area le attività di gestione del tempo libero giornaliero e serale (lettura, ascolto musica, radio e televisione, giochi di società, hobby, bar, uscite-gite, cinema, teatro, discoteca, stadio, attività ludico-ricreative sul territorio ecc...) e le vacanze.

Nel realizzare le prestazioni sopra riportate, il coordinatore e l'equipe del servizio cercano di programmare e di gestire le diverse attività coniugando la dimensione tecnico-professionale, al fine di fornire una risposta il più possibile personalizzata ai molteplici bisogni dei residenti.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

Non è possibile schematizzare la "giornata tipo" per un servizio che prevede un elevato livello di autodeterminazione e di indipendenza da parte dei suoi ospiti. Quello che possiamo dire è che la quotidianità è strutturata da due aspetti principali: gli impegni degli utenti e le attività che riguardano "la vita in comune".

Gli ospiti sono stimolati a gestire autonomamente la propria "agenda personale", senza dimenticare il tempo necessario da dedicare allo svolgimento di compiti e mansioni che riguardano la gestione in comune della casa (ad esempio: pulizia, riordino, spesa alimentare, cucina, pagamento bollette ecc...)

Attraverso interventi di sostegno gli operatori mirano ad aiutare gli ospiti a gestire in modo equilibrato sia il tempo personale diviso fra impegni e momenti reintegrativi, sia il tempo comune fra incombenze e situazioni di svago, in un clima di condivisione e sostegno reciproco fra i conviventi.

SERVIZIO

## *SERVIZIO AUTONOMIA PEANO*

### **SERVIZI COOPERATIVA**

- SOGGIORNI ESTIVI
- CAD 'LA CLOROFIL-LA'
- PROGETTO 'IO ABI-TO'
- FESTE

### **TERRITORIO DI TORINO**

- ASSOCIAZIONE BALDANZA
- MOTORE DI RICERCA
- DISCOPARTY
- GRUPPO AMA CON COOP. IL PUNTO
- GRUPPO ORATORIALE 'AMICI DEL SABATO'
- GRUPPO ORATORIALE 'DIVINA PROVVIDENZA'
- TEATRO REGINALD 'GRUPPO DELLE 10 REGOLE'
- CORO VALDESE TORINO
- FABBRICA DEL CHININO
- MERCATO CROCETTA
- PROGETTO DREAMY PACKAGE
- NEGOZIANI E FORNITORI

### **ALTRE AGENZIE**

- LEGACOOOP – SERVIZIO CIVILE NAZIONALE
- NAOS
- APS 'LA BOTTEGA DEL POSSIBILE'
- RETE DI IMMAGINABILI RISORSE
- UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO
- SFEP
- AGENZIE FORMATIVE OSS



## **CHI OPERA NEL SERVIZIO**

Secondo gli standard gestionali previsti dall'ex DGR 230/97, l'equipe è composta da:

- ✓ n°1 Educatore Professionale con funzione di Coordinamento
- ✓ n°3 Educatori Professionali
- ✓ n°1 Operatori Socio Sanitario

Il livello di professionalità degli operatori è garantito attraverso:

- ✓ possesso dei requisiti (titoli di studi ed esperienza) richiesti dalla committenza
- ✓ formazione ed aggiornamento del personale per un minimo di 20 ore annuali pro-capite
- ✓ supervisione progettuale con cadenza mensile
- ✓ attenzione alla qualità della prestazione rilevata e valutata attraverso la matrice delle competenze e il questionario di auto-valutazione.

Il Gruppo Appartamento è sede di accoglienza di volontari del Servizio Civile Nazionale, in collaborazione con Legacoop.

Il Gruppo Appartamento è sede di tirocinio per studenti dell'Interfacoltà di Educazione Professionale dell'Università degli Studi di Torino e per gli studenti delle scuole per Operatori Socio Sanitari come la S.F.E.P. e il ""Salotto Fiorito"" di Torino.

## **I NOSTRI STRUMENTI DI VERIFICA E VALUTAZIONE**

Per realizzare una corretta gestione del S.A. è fondamentale l'attivazione di tre momenti: la programmazione, l'organizzazione, la verifica e la valutazione.

Nel servizio le verifiche sono attuate da sempre in sede di riunione d'equipe con la partecipazione dei Referenti Comunali, annualmente o al termine dell'intervento progettato.

Per quanto riguarda gli indicatori d'esito per la misurazione dei risultati:

- ✓ per i PEI e i Piani di Lavoro, è previsto un dispositivo di verifica con indicatori d'esito prefissati dagli operatori referenti, rispetto all'obiettivo.
- ✓ Per il Progetto di Servizio, sono analizzati diversi aspetti che hanno un'importante ricaduta sulla conduzione generale del servizio. Ne elenchiamo alcuni a titolo esemplificativo: esperienza di autonomie attivate (ad es: frequenza attività territoriali, acquisizioni di abilità integranti ecc...); occasioni di incontro organizzati per la partecipazione dei familiari, iniziative promosse per aprire il servizio al territorio, attivazione rapporti con risorse informali territoriali, contenimento di aspetti critici (consumi farmacologici, tasso di aggressività espressa, manifestazioni di crisi, numero ricoveri ospedalieri, TSO, episodi di fuga, ecc...).

La valutazione è invece effettuata alla fine dell'anno, anch'essa in riunione d'equipe, rispetto all'analisi dell'erogazione di:

- ✓ interventi diretti ai fruitori del servizio (utenti, famiglie), rilevando l'esito degli obiettivi perseguiti per migliorare le loro condizioni di vita.
- ✓ Interventi diretti al sistema dei servizi (risorse, processi, prestazioni), per ottimizzare l'organizzazione del servizio.
- ✓ Interventi diretti al controllo di gestione, affinché gli obiettivi della gestione programmati vengano raggiunti, le prestazioni siano erogate secondo parametri di qualità e le risorse siano utilizzate nel modo migliore per raggiungere gli obiettivi prefissati.

## **SODDISFAZIONE UTENZA**

Attraverso la somministrazione di un questionario ed altri strumenti vengono monitorati gli interventi a favore degli ospiti per rilevare e perseguire:

- ✓ il loro benessere psicofisico, attraverso una progettualità individuale strutturata su apposite aree di intervento (sanitaria, senso motoria, delle autonomie e delle abilità integranti, cognitiva, espressiva, relazionale, affettiva e socializzante, formazione/lavoro);
- ✓ un livello di assistenza e sostegno all'autonomia adeguati ai bisogni degli ospiti;
- ✓ percorsi di formazione volti all'inserimento in contesti lavorativi o para-lavorativi;
- ✓ uno stimolo all'organizzazione di attività nel tempo libero;
- ✓ un periodo di vacanza con un soggiorno estivo della durata di 5/7 giorni;
- ✓ la coprogettazione del servizio attraverso una riunione mensile di confronto nel gruppo ospiti e operatori, e uno scambio di opinioni continuo nella quotidianità. Utilizzo di un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione;
- ✓ collaborazione per organizzare attività con risorse formali e informali del territorio.

### SODDISFAZIONE FAMIGLIE

Attraverso questionari e altri strumenti vengono monitorati gli interventi a favore delle famiglie per perseguire:

- ✓ un elevato grado di ascolto, cortesia ed attenzione alle loro richieste, pareri e segnalazioni;
- ✓ una comunicazione costante, chiara e trasparente relativa al servizio fornito;
- ✓ un rapporto costruttivo e di collaborazione, sostenuto in particolar modo dall'educatore referente;
- ✓ un sostegno psicologico;
- ✓ il coinvolgimento nella progettualità attraverso incontri di verifica individuali, calendarizzati periodicamente con l'eventuale partecipazione dell'educatore referente per la Circostrizione e/o altre figure istituzionali;
- ✓ un appuntamento a fine anno per la valutazione del servizio e per la presentazione delle proposte di lavoro per l'anno a venire;
- ✓ occasioni di incontro, socializzazione e festa;
- ✓ procedure per la rilevazione di reclami e del livello di gradimento del servizio.

### SODDISFAZIONE COMMITTENZA

Il monitoraggio del rapporto con la committenza avviene attraverso le seguenti modalità:

- ✓ l'applicazione della metodologia del "lavoro di rete" e la ricerca di costanti sinergie con i Servizi Sociali e Sanitari del territorio;
- ✓ la tenuta dei contatti continui con i Referenti Istituzionali per un'ampia collaborazione funzionale;
- ✓ l'invio annuale di relazioni di valutazione sul servizio espletato e sui Progetti Educativi Individuali (PEI);
- ✓ l'aggiornamento del progetto di servizio ogni due anni.

### SODDISFAZIONE COMUNITA' LOCALE

Monitoraggio dei rapporti con la comunità locale attraverso:

- ✓ interventi volti a mantenere buoni rapporti con il vicinato, con i negozianti fornitori e con tutti coloro che hanno occasione di venire a contatto quotidianamente con il servizio;
- ✓ progetti organizzati in collaborazione con gruppi formali ed informali presenti sul territorio in una strategia di rete;
- ✓ la partecipazione ad iniziative volte a sensibilizzare i cittadini su temi riguardanti la disabilità.

## **COME CONTATTARCI**

Per informazioni, comunicazioni, segnalazioni e reclami è possibile rivolgersi al coordinatore del servizio, presso il servizio in corso Duca degli Abruzzi 52 (Torino), dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

Telefono 011.568.16.46

E-mail: [gruppoducas@ilsognodiunacosa.org](mailto:gruppoducas@ilsognodiunacosa.org)

Sede legale della cooperativa: via F.Crispi 9, 10093 Collegno (TO)

Telefono sede amministrativa e legale: 011.416.06.11

E-mail: [info@ilsognodiunacosa.org](mailto:info@ilsognodiunacosa.org)

Web site: [www.ilsognodiunacosa.org](http://www.ilsognodiunacosa.org)